



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA
AMBULATORIA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL
SOLOGUREN - CALLAO”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA ONCOLÓGICA**

PRESENTADO POR:

LIC. SUAREZ JURADO, MARIBEL YENY

ASESORA:

DRA. CÁRDENAS DE FERNANDEZ, MARIA HILDA

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA:

A mis hijos por comprenderme y ser parte de mi vida, completando mi alma con frecuencia de cosas buenas e importantes para mi desarrollo personal.

A mis maestros, colegas de estudio y amigos por acompañarme durante mi formación y ser parte de sus vidas.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a los docentes quienes me dieron los conocimientos necesarios para seguir adelante con este proyecto de vida y en especial a la Dra. Maria Cardenas de Fernandez, asesora del presente trabajo de investigación.

A los usuarios externos que acuden al servicio de quimioterapia ambulatoria del HNASS- Callao, quienes me instan a desenvolverme con empatia en cada atencion brindada.

ASESORA:

DRA. CÁRDENAS DE FERNANDEZ, MARIA HILDA

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

SECRETARIO : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

VOCAL : Mg. Fernandez Rengifo Werther Fernando

ÍNDICE GENERAL

Indice General.....	ii
Indice de anexos.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I.INTRODUCCION.....	11
II.MATERIALES Y METODOS.....	21
III.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO.....	26
REFERNCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	28
ANEXOS.....	32

Índice de Anexos

Anexo A: Operacionalización de la variable	33
Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....	36
Anexo C. Consentimiento Informado.....	39

RESUMEN

La satisfacción del usuario es un objetivo principal pero no es una muestra de una excelente atención, ya que hay varias razones por el cual los usuarios pueden no estar satisfechos con la atención brindada por los profesionales de la salud, e incluso si los resultados clínicos parecen ser aceptables. El objetivo del estudio es determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de quimioterapia ambulatoria Callao-2021. La presente investigación es de enfoque descriptivo, puesto que busca evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de quimioterapia ambulatoria de HNASS, ya que por medio de los resultados se busca describir el problema de la satisfacción de los usuarios, en una población de 560 usuarios de quimioterapia ambulatoria, en particular se extrajo un porcentaje proporcional de 288 pacientes. En cuanto a la recolección de información, fue la encuesta con aplicación de un cuestionario denominado SERVQUAL modificado, el cual es aprobado por el Ministerio de Salud, con resolución ministerial N° 527 – 2011. Los datos se procesan por medio de una data estadística en el programa estadístico SPSS V-23; asimismo, se declara que se cumplen con todos los protocolos establecidos y que no existen conflictos de interés.

ABSTRACT

User satisfaction is a primary goal but it is not a sign of excellent care, as there are several reasons why patients may be dissatisfied with the care provided by healthcare professionals, and even if the clinical results seem to be acceptable. The objective of the study is to determine the level of user satisfaction in the Callao-2021 outpatient chemotherapy service. The present research is of a descriptive approach, since it seeks to evaluate user satisfaction in the HNASS outpatient chemotherapy service, since through the results it seeks to describe the problem of user satisfaction, in a population of 560 patients outpatient chemotherapy, from which a proportional sample of 288 patients was drawn. Regarding the information collection technique, it was the survey with the application of a questionnaire called modified SERVQUAL, which is approved by the Ministry of Health, with ministerial resolution No. 527 - 2011. The data is processed through statistical data in the statistical program SPSS V-23; Likewise, it is declared that all the established protocols are complied with and that there are no conflicts of interest.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, existe un auge sobre la medición de la calidad del sistema de salud considerado desde el punto de vista del usuario externo, la evaluación según el modelo de prestación de salud recibida así mismo la evaluación del sistema de salud en general. Los sistemas de salud desde otra perspectiva de los usuarios son beneficioso ya que un usuario satisfecho tiene mayor participación al tratamiento y así mismo está presto a cooperar con el proceso de atención, lo que disminuiría los costos prescindibles de atención. La satisfacción del paciente al recibir el servicio, representa un punto de exigencia por parte de la gestión, lo que lo convierte en un punto referencial sobre calidad y buen desempeño; para algunos expertos en administración de la salud, esto debería ser el fin de todas las actividades del proceso. (1)

La satisfacción del servicio sanitario es considerada un derecho en los seres humanos; según informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), cerca de 1000 millones de usuarios de los servicios sanitarios, reportan inconvenientes para el acceso, de los cuales el 15% provienen de sectores económicos vulnerables. Frente a esta realidad, la OMS manifiesta que la búsqueda de la satisfacción en el uso de los servicios deberían ser la prioridad de todo sistema de salud. (2)

La legislación peruana, a través de la ley N° 29344 conocida como “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud”, establece que todo ciudadano tiene opción a una atención oportuna y de calidad; esto fija una exigencia para todos aquellos entes servidores de atención en la salud, de categoría privada como estatal. (3).

No obstante, ante la mejora de los servicios de salud en materia de seguros y cobertura, aun en la actualidad se reportan altos niveles de insatisfacción sobre el servicio por parte del usuario. Según cifras informadas del 2016 a nivel nacional la satisfacción del servicio por consulta externa fue del 73,9%, lo que significó un incremento de 4 puntos porcentuales aproximadamente por encima del año 2014, encabezando la lista los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) (4).

La principal inquietud es el tema de calidad de servicio de salud, a pesar de contar con el crecimiento de instituciones particulares, sin embargo, se vive una realidad los usuarios no son tratados a tiempo y tampoco reciben atención como debiera ser, ante la mala atención se ve el aumento de la tasa de enfermedades las cuales no fueron atendidas oportunamente conllevando al incremento de la tasa de mortalidad. Sin embargo, la gran publicidad de los establecimientos de regencia estatal resaltan una imagen de entidades sanitarias eficientes, cuando en la realidad los medios de comunicación revelan diferentes quejas de los usuarios así mismo negligencia profesional; a día de hoy conseguir atención inmediata o con previa cita en un centro de salud estatal de cualquier nivel es una encomienda tediosa, teniendo como principal problema que el usuario asiste al hospital muy temprano y se evidencian retrasos y demoras del servicio, demostrando así insatisfacción al usuario (5).

Por otro lado, el cáncer es considerado a nivel nacional como una de las enfermedades cuyo tratamiento es priorizado, debido a las implicancias del tiempo que lleva el proceso de diagnóstico, tratamiento y seguimiento posterior a la recuperación; esto hace imperiosa la necesidad de crear un sistema de salud que responda eficientemente, aportando seguridad en las condiciones y tranquilidad por parte del usuario (6).

La satisfacción sobre el servicio del tratamiento oncológico es particularmente relevante para el usuario debido a que, según estudios, incide de manera positiva sobre el establecimiento de salud, determinando incluso las condiciones de vida de la persona; en Perú se cuenta con cuatro instituciones prestadoras de salud al paciente oncológico del MINSA: INEN; en Lima, Huancayo, Trujillo y Arequipa. Así mismo en EsSalud: en Lima (HNERM, HNGAI, HNASS), Trujillo. La realidad de las provincias expone el escaso acceso a la atención especializada y preventivas, la cual se ha visto agravada por la actual pandemia por el COVID 19; a esta problemática se suma también la reducción del personal hospitalario, por lo que las atenciones a enfermedades como el cáncer, priorizadas antes de la pandemia, se han visto rezagadas. Las nuevas disposiciones no permiten que los usuarios oncológicos se acerquen a los hospitales, por lo que ante la ausencia de tratamiento oportuno y de seguimiento, se espera que el sistema sanitario nacional se vea atiborrado y desestabilizado por la incidencia de esta enfermedad.

El Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren ha empezado a realizar tele consultas a partir de Julio del 2020, como una medida para descongestionar el servicio, considerando el acceso a la tecnología, la etapa de la enfermedad y los requerimientos del tratamiento, el mismo que es atendido por una gama de especialidades como oncólogos clínicos, hematólogos y un equipo de profesionales de enfermería con la especialidad en enfermería oncológica.

El problema crucial en el servicio de quimioterapia ambulatoria del HNASS, Callao, es la insatisfacción que existe por no lograr tener la consulta médica en la fecha indicada ya que ello conlleva al retraso de su tratamiento oncológico en el servicio de quimioterapia, así mismo en el servicio de quimioterapia no logran alcanzar un turno en la fecha indicada de acuerdo al protocolo establecido, por la demanda de pacientes. El servicio brinda servicios de tratamiento oncológico endovenoso y subcutáneo, a usuarios pediátrico y adulto; antes de la pandemia se atendía a 17 pacientes durante el turno mañana y 12 pacientes en el horario del turno tarde, con problemas oncológicos, hematológicos y reumatológicos, en la actualidad se han reducido la atención de pacientes en el tratamiento por disminución de sillones de 17 a 14, por cambios de infraestructura debido a la pandemia los servicios se trasladan de ambiente físico por medidas preventivas para que los servicios no estén mezclados de área COVID y no COVID.

Un punto referencial a la hora de evaluar la perspectiva del servicio por parte del usuario, ante la expectativa, la misma que actúa como indicador de la satisfacción. De manera simple se tiene que si no se cumple con la expectativa es poco probable que el usuario presente indicios de satisfacción por los resultados; pero la verdadera naturaleza de esto es básicamente subjetiva, por lo que no se puede a ciencia cierta determinar lo que produce la completa satisfacción ante el cuidado brindado por los profesionales de la salud, e incluso si los resultados clínicos parecen ser aceptables (7).

En este sentido, R. Martin (2009) afirma que la satisfacción es la percepción individual de un usuario sobre la conformidad de un servicio requerido y que responda a su necesidad; es decir que, la aceptación favorable y oportuno de un servicio garantiza la satisfacción del mismo (8).

Para *Donabedian* la satisfacción de un usuario es un resultado que permite valorar la atención de la salud y reflejar una habilidad en la gestión del proveedor; lo cual asegura la continuidad por parte del proveedor de servicios de salud y del tratamiento por parte del usuario (9).

La valoración de la satisfacción en base a la asistencia del proveedor de salud al usuario se ha considerado el Modelo SERVQUAL, un instrumento de medición con escala de respuesta politómica con la intención de ser sensibles al cálculo; en el sector privado el Ministerio de Salud ha adoptado el método con algunas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, valorando cinco dimensiones (10).

Fiabilidad: según J Elías, J Álvarez (11), es el indicador sobre la eficiencia del servicio, encontrándose directamente relacionado con las formas de dar lo exigido, buscando disminuir los errores y aumentando los beneficios del proceso para el usuario; tema de vital importancia la capacidad de respuesta y operación del recurso. El servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital Sabogal, cuenta con personal especializado en el área de oncología así mismo protocolos y esquemas de tratamientos actualizados.

Capacidad de Respuesta: según GB Advisors (12) “Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno”. En esta perspectiva, se prioriza tres elementos fundamentales: como son la oportunidad, puntualidad y rapidez, el cual nos permite brindar atención inmediata ante dificultades que se presentan durante el proceso de atención. La opción de reacción inmediata, sin dejar secuelas en el usuario. Ante ello el personal del servicio de quimioterapia del hospital Sabogal, mantiene una alerta de inicio y continuación oportuno del tratamiento a seguir mediante monitoreo de citas.

Seguridad: como dice la Organización Mundial de la Salud, (13) seguridad es la pieza elemental al brindar servicios de salud el cual se debe transmitir con fiabilidad, y confianza de manera segura. Esta medida ve todos los aspectos involucrados en la atención brindada

por los trabajadores y las destrezas para inspirar al usuario la confianza, credibilidad y la tranquilidad necesaria para poder disfrutar del servicio. El profesional del servicio de quimioterapia ambulatoria del hospital Sabogal, se encuentra cualificado para aclarar cualquier duda del usuario, así mismo todos los procedimientos (abordaje de vía periférica, apertura y mantenimiento de catéter porth, administración de tratamiento oncológico) se realizan con las medidas de bioseguridad y protocolos establecidos.

Tangibilidad: CEREM, (14) se refiere a las instalaciones, equipos, maquinas, materiales, manuales y sistemas de información del servicio así mismo actitud del personal. Está relacionado los aspectos físicos, en lo que se refiere a todo lo visible del servicio. Para el estudio esta dimensión se ha clasificado en 3 indicadores: Instalaciones, se refiere al ambiente donde se brinda el servicio, contamos con área de recepción al usuario, consultorio de programación de quimioterapia, las salas de infusión de quimioterapia así mismo el área de procedimientos.

Equipos, que son imprescindibles para brindar servicio al usuario, contamos con computadoras, bombas infusores, líneas de infusiones, material biomédico, entre otros, manuales de procedimientos.

Recursos humanos, el personal de salud que labora dentro del servicio de quimioterapia ambulatoria lo conforman; Médicos oncólogos, Médicos residentes de oncología, Enfermeras oncólogas, Técnicos de enfermería y personal de limpieza.

Empatía: como dice Ramon J, Gallardo M, y otros (15) La empatía es un valor fundamental del profesional de salud para una buena relación proveedor de servicio de salud-usuario. Se considera la postura que posee el profesional para proporcionar un servicio personalizado, así mismo ser afirmativo, proactivo, vocación de servicio y siempre tener una actitud positiva frente al infortunio, debemos mostrar una actitud siempre abierta ya que el usuario oncológico desconoce el tratamiento y viene con una idea en la cual nosotros debemos educar al usuario y familia sobre el tratamiento a seguir. Así mismo la comprensión al usuario es de vital importancia, ya que acude a nosotros con esperanza de resolver su problema de salud, por ello es muy importante colocarnos en lugar del usuario para poder entenderlo.

Según la ASCO, 2018 (16) quimioterapia es la administración de fármacos empleada en el tratamiento del cáncer, con el objetivo de destruir e impidiendo que las células cancerosas crezcan y se dividan en más células, sin embargo, los fármacos utilizados para la quimioterapia son fuertes y dañan a las células sanas. Este daño conlleva a los efectos secundarios que están relacionados con la quimioterapia.

Quimioterapia ambulatoria, es el espacio en donde el paciente y su familia tienen la certeza de recibir servicios de calidad y la atención integral personalizada por profesionales de la salud. En la cual se brinda procedimientos claves en el manejo del usuario oncológico, en su mayoría se da en el entorno del usuario ambulatorio que acude a la unidad de atención externa de quimioterapia para su tratamiento. Ello le permite al usuario siga insertado en su cotidianidad, sin necesidad de quedarse hospitalizado (17).

Paciente Oncológico: se entiende por paciente oncológico a la persona que sufrió o sufre un tumor. Motivo de su condición clínica particular, el usuario oncológico precisa un enfoque interdisciplinario en la cual la familia juega un rol muy importante y tiene que ser seguido de una manera diferente a los pacientes que padecen otras enfermedades (18).

Para sustentar el trabajo de investigación fue preciso revisar investigaciones anteriores para confrontar con otros entornos es así que:

Suarez L, y otros (19) exponen un estudio efectuado en Cuba en el año 2018, en el que identificaron la satisfacción de usuarios en los consultorios médicos, por medio de una metodología descriptiva en una población de 480 pacientes de 32 consultorios médicos. El estudio concluye que en su mayoría los usuarios atendidos en los consultorios médicos presentan insatisfacción con el servicio recibido, cada una de las dimensiones evaluadas mostraron resultados negativos con excepción de la variable limpieza del establecimiento.

Maggi Vera, 2018, (20) en su estudio, Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica, Hospital General de Milagro, Guayaquil -Ecuador. Tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada., se aplicó el instrumento SERQUAL.

Los resultados fueron insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en la dimensión tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, a excepción de la dimensión capacidad de respuesta se considero parcialmente satisfecho. Concluyendo el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

En el estudio de Rodríguez y Muñoz (21) realizado en el año 2017, identifica la circunstancia que definen la satisfacción de usuarios ambulatorios en los hospitales de Madrid, por medio del uso de una metodología descriptiva en una muestra no probabilística de 150 pacientes externos de tres hospitales. Se concluye que en la muestra existen dos factores principales que indicaron satisfacción; el sexo y el nivel de educación; específicamente los mejores resultados se obtuvieron en hombres con estudios universitarios.

Por su parte, Sepúlveda -Sánchez JM y colaboradores (22) realizan su estudio de metodológico en el año 2019, en el que buscan validar un instrumento para medición de la satisfacción en pacientes de tratamiento oncológico ambulatorio en un hospital de España, en una población de 148 pacientes oncológicos de tratamiento ambulatorio. El cuestionario fue analizado en sus requerimientos de autenticidad, solidez interna y repetibilidad de los ítems. Se concluye con la presentación de un constructo fidedigno y aplicable para su implementación en lengua castellana.

En el ámbito nacional, Hernández A, Rojas C, y Prado F, (23) estiman la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y determinan los factores asociados en adultos peruanos, por medio de una metodología de nivel descriptivo y de corte transversal, aplicando datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) del año 2018; con lo que la muestra fue de 14 206 adultos (población expandida: 7 684 602) usuarios del MINSA.

Los resultados muestran que un 74,3% de los usuarios presentaron satisfacción con el servicio atendido calificándolo como muy bueno; por otro lado, las condiciones de padecer una enfermedad crónica, tener una lengua materna nativa o vivir en aglomeraciones poblacionales mayores a 2000 personas mostraron niveles considerables de insatisfacción;

un hecho resaltante es que la selva peruana es la región en donde sus pobladores reportan mayor satisfacción con la atención.

Se concluye que la razón de 3 de 4 usuarios, presentan satisfacción con la atención en establecimientos del MINSA; no obstante, existen subgrupos poblacionales que presentan insatisfacción en el servicio, pero representan la minoría; esto lleva a recomendar en la incidencia de la mejora del servicio en el mayor prestador en salud en Perú.

Un estudio expuesto por Horizonte médico (24) consigue consultar un cuestionario que permite valorar la satisfacción de la atención de los usuarios con cáncer de tiroides en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, a través de una metodología de diseño no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal, en una muestra probabilística de 267 participantes. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario denominado Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo, aprobada por el Ministerio de Salud del Perú, que consta de dos componentes (percepciones y expectativas), cinco dimensiones y 22 Ítems, la fiabilidad fue de 86.09%.

Los resultados señalan a pacientes con una media de edad de 52,5 años, con predominio de sexo femenino. Se concluye que la mayoría de los encuestados presentan insatisfacción a la fiabilidad, pero si mejora su percepción a la seguridad no se fían mientras que la dimensión seguridad obtuvo mejores resultados de satisfacción.

Sinche A. (25), año 2019 determina la coherencia de gestión de atención de salud y satisfacción del usuario, a través del estudio cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional, efectuado muestreo probabilístico de 143 usuarios. Los resultados evidencian la asociación positiva y significativa entre las variables mencionadas líneas arriba, por lo que se concluye que, una mejor gestión del servicio permitirá una mayor satisfacción del usuario.

Mamani E. (26), en el año 2018, determina, satisfacción del usuario externo como factor de calidad recibida de las atenciones que proporcionan en el establecimiento de salud, a través del estudio descriptivo univariante, con un muestreo de 243 pacientes que reciben atención ambulatoria. Los resultados muestran un 45,64% de satisfacción y una mayoría de insatisfacción del 54,36% en el servicio; lo resaltante de este estudio es que representa un modelo de estudio con uso de la escala SERVQUAL.

Viviano Grande (27) en su estudio Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la unidad de oncología del Hospital Militar Central Lima-Perú, tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención de la enfermera en pacientes que acuden al servicio de oncología, Unidad de Quimioterapia del hospital militar central. En lo metodológico fue un estudio de nivel aplicativo, descriptivo de corte transversal, concluyendo que el paciente tiene una percepción moderada respecto a la atención de las enfermeras de la unidad de oncología del hospital militar central.

Considero la importancia del proveedor de salud gestione una atención oportuna con eficacia en busca de bienestar y restablecimiento, proporcionando seguridad y enseñanza, así misma calidez humana con la finalidad de proveer servicios que satisfagan las necesidades al usuario oncológico que acuden al servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Por consiguiente, el contenido planteado en este estudio es razonable y preciso abordar puesto que los proveedores de salud enfrentan desafíos al ofrecer una atención óptimo para conseguir que el usuario oncológico quede satisfecho. Desde este punto de vista, el estudio pretende evaluar la satisfacción de los usuarios que son atendidos en el servicio de quimioterapia ambulatoria del HNASS callao 2021.

Revisando los antecedentes bibliográficos, se puede evidenciar que más del 50 % de los estudios muestran que en la gran mayoría prevalece satisfacción del usuario. El estudio tiene mérito funcional, los resultados serán socializados con los gestores del HNASS. Los beneficiarios del estudio serán los usuarios oncológicos que concurren al servicio de quimioterapia ambulatoria.

En lo metódico esta investigación ofrecerá documentación cuantitativos referente a satisfacción del usuario en el servicio de quimioterapia ambulatoria del HNASS, Callao 2021 a través de la aplicación de un instrumento SERVQUAL (Service Quality) un instrumento

fundamental que emplea para establecer el nivel de satisfacción con la cualidad del servicio proporcionado al usuario. A fin de perfeccionar el estudio se ha dividido en cinco dimensiones. El modelo SERQUAL representa un enfoque de valuación, y a la vez una opción para impulsar la calidad de servicio que se proporciona a la población.

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao-2021.

Los objetivos específicos del presente proyecto fueron:

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao -2021.
- Establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la facultad de respuesta en el servicio de quimioterapia ambulatoria del hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao-2021.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la seguridad en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao-2021.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio se encasilla en una metodología de nivel descriptiva, según la clasificación defendida por Hernández, Fernández y Baptista (2014), (28) los mismos que señalan la característica particular al tipo de investigación; sostienen que se busca especificar la cualidad y/o elementos de una variable dentro de un fenómeno observado.

Para el caso de esta investigación, se busca valorar la satisfacción del usuario en el servicio de quimioterapia ambulatoria de HNASS, por lo que se enmarca dentro de la categoría explicada líneas arriba.

2.2 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO

2.2.1. Población

Tamayo y Tamayo (29) definen el termino como un grupo de individuos, según este contexto, que reciben el nombre de unidades de análisis con una característica de interés para ser estudiada, por medio de la medición cuantitativa o la descripción cualitativa.

En base a la definición, en el estudio de investigación, la población lo conforman 560 usuarios quienes reciben tratamiento oncológico en el servicio de quimioterapia ambulatoria en el HNASS-Callao durante el año 2021.

Fórmula para proporciones con poblaciones limitadas.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = cifra de la muestra

N = cifra de la población

Z = valor referenciado en tabla según el nivel de confianza.

P = Probabilidad del evento

q = diferencia de p en 1(1-p)

e = % error

2.2.2. Muestra

Este término es definido por Hernández, Fernández y Baptista (30) como una fracción representativa de la población, la cual debe ser escogida adecuadamente para poder realizar inferencias.

La muestra lo constituirá una muestra representativa de la población considerado que acceden al tratamiento oncológico en el servicio de quimioterapia ambulatoria del HNASS, durante el periodo enero- diciembre del 2021, la muestra que se obtuvo con la fórmula aplicada es de 288 usuarios.

Criterios de inclusión

- * Usuarios de 20 años a más de edad
- * Usuarios que reciben tratamiento de quimioterapia ambulatoria
- * Usuarios que aceptaron sumarse en el estudio

Criterios de exclusión

- * pacientes menores de edad

- * pacientes que no reciben tratamiento ambulatorio
- * Usuarios que se negaron colaborar en la investigación.

2.3 VARIABLES DE ESTUDIO

La investigación es univariante, debido a la identificación y el interés de estudiar una sola variable: la satisfacción del usuario, en el servicio de quimioterapia ambulatoria del HNASS-Callao, 2021. dicha variable de índole cuantitativa con una magnitud de medida ordinal.

Definición conceptual de variable principal Satisfacción

Martin R. (2009) (8) menciona que la satisfacción es la percepción de conformidad que un individuo o usuario tiene sobre un servicio recibido, es decir que la aprobación del mismo cuenta como evidencia de haber recibido un oportuno y/o eficiente servicio.

2.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Técnica de recopilación de datos:

Hernández (28) define a la técnica de recopilación de datos como un grupo normativo y procedimental que permite extraer de manera organizada y adecuada la información relevante para el estudio. En el caso de esta investigación, se utilizará la encuesta, la misma que permite indagar la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de quimioterapia ambulatoria del HNASS. (**Anexo B**).

Instrumentos de recolección de datos:

Concebida el método, se debe fijar el instrumento; al respecto. Hernández (28) manifiesta que este representa el medio por el cual se reúne la información; en este caso, se utilizará un cuestionario SERVQUAL modificado para uso en establecimientos sanitarios y cuenta con la aprobación del Ministerio de Salud, con resolución ministerial N° 527-2011, y resuelto mediante el Artículo. 1°.

Esta herramienta incluye en su esquema 22 interrogantes de expectativas y percepciones, impartido en cinco dimensiones de valuación, que a continuación se menciona:

Fiabilidad: interrogantes del 01 al 05.

Capacidad de respuesta: interrogantes del 06 al 09.

Seguridad: interrogantes del 10 al 13.

Empatía: interrogantes del 14 al 18.

Aspectos tangibles: interrogantes del 19 al 22

La ejecución de la encuesta tiene un tiempo promedio de 15 minutos.

Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos:

La herramienta mencionada, cuenta con los requisitos de validez y confiabilidad exigidos para su aplicación; el mismo, se elaboró siguiendo la pauta de Parasuman, Zeithmal y Berry (31), los mismos que plantearon inicialmente una serie de preguntas con respuesta de escala múltiple y que tenía como intención la valoración de expectativas y percepciones de los usuarios de un servicio.

Posteriormente se realizaron adaptaciones hasta llegar al contexto nacional, en el que reciben interés para su ejecución en establecimientos de salud; su aplicación es permitida de manera legal por RM Numero 527 – 2011/MINSA (Ministerio de Salud, 2011).

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS

2.5.1 Autorización de estudio

La investigación requiere para su desarrollo una etapa de recolección de datos, la misma que debe ser gestionada como actividad frente a la autoridad del departamento de Capacitación, Docencia e investigación del Hospital Nacional Alberto sabogal Sologuren; la conformidad, permitirá el despliegue de todas las actividades de ejecución de la investigación, las misma que se visualizan en el capítulo III del anteproyecto.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recopilación de datos

La recopilación de información se ejecutará de enero a diciembre del 2021. La encuesta será desarrollada conforme la atención de los usuarios que acuden al servicio a programar, confirmar y recibir su tratamiento oncológico.

2.6 METODOS DE ANALISIS ESTADÍSTICO

La indagación plasmada en el cuestionario, se recogerán a una data estadística SPSS V.27; se procederá luego a la ejecución de funciones descriptivas de frecuencias y porcentajes, los mismos que serán expuestos en tablas y gráficos de resumen por cada uno de los ítems de interés; posterior a ello, se interpretaran y analizaran los resultados para luego plasmar conclusiones finales.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Los aspectos éticos son considerados según la posición de Buendía L. (32), el cual considera que la ética es uno de los pilares de la investigación científica, ya que permite evaluar el costo y beneficio de un estudio, es decir que parametriza al investigador bajo los aspectos humanos; del mismo modo recomienda que, se debe aplicar y regir bajo los valores de la responsabilidad y la honestidad sobre la información y resultados.

En ese sentido, se resalta la búsqueda de autorización del Hospital Nacional Alberto sabogal Sologuren; también se respetará de manera confidencial la identidad de los pacientes, la veracidad de los resultados y la ausencia de algún conflicto de interés.

En cuanto a la presentación del informe de investigación, este se ciñe al formato de estilo Vancouver, respetando la autoría de conceptos y aportes de estudios de otros autores; en ese punto, se manifiesta que el informe será sometido a la prueba de anti plagio por medio del programa Turnitin.

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES 2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Delimitación del Problema	x											
Búsqueda bibliográfica		x	x									
Redacción de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes				x	x							
Redacción de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación						x						
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación							x					
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación								x				
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestro y muestreo								x				
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos									x			
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									x			
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información										x		
Redacción de aspectos administrativos del estudio										x		
Elaboración de los anexos										x		
Presentación y sustentación del proyecto												x

3.2 Recursos financieros (Presupuesto y recursos humanos)

MATERIALES	2021						TOTAL
	ENERO FEBRERO	MARZO ABRIL	MAYO JUNIO	JULIO AGOSTO	SETIEMBRE OCTUBRE	NOVIEMBRE DICIEMBRE	S/.3,778
Equipos							
1 laptop		2,550					2,550
USB	30						30
Útiles de escritorio							
Lapiceros	3	3	3	3	3	3	18
Hojas bond A4		20					20
Material Bibliográfico							
Libros	60	60					120
Fotocopias	30	30		10	10		80
Impresiones	50	10		30	10	10	110
Espiralado		1		10	20		30
Otros							
Movilidad	50	20	20	20	20		130
Alimentos	30	10	50	20	20	20	150
Llamadas	20	20	10	20	20		90
RECURSOS HUMANOS							
Digitadora			50		100		150
imprevistos				100	100	100	300

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization. The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance [Internet]. Geneva: WHO; 2018 [citado el 20 de junio 2021]. Disponible en: https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1.
2. Organización Mundial de la salud. Centro de prensa, cobertura sanitaria universal. [Online].; 2014 [citado 2021 abril 10. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/es/>.
3. Ministerio de Salud. Aseguramiento Universal en Salud - AUS [Internet]. Lima: MINSA; 2010 [citado el 25 abril de 2021]. <http://www.sis.gob.pe/Portal/productos/aus/index.html>
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Lima: INEI; 2017 [citado el 20 junio de 2021]. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.
5. Achahuanco, Franco (2018) “CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL ESSALUD III DE LADERAS – CHIMBOTE, 2018, tesis de licenciado, Universidad Cesar Vallejo.
6. Mariano C, Hanson LC, Deal AM, Yang H, Bensen J, Hendrix L, et al. Healthcare satisfaction in older and younger patients with cancer. J Geriatr Oncol. 2016 Jan;7(1):32-8.
7. Mariano C, Hanson L, y otros “Satisfacción con la atención medica en pacientes mayores y jóvenes con cáncer” Geriatria oncología, enero 2016, 32-8

8. Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales De Documentación*, 3, 139-153.
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
9. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS ;1992.p.382-404. (Publicación Científica; 534
10. Guia tecnica para la evaluacion de la satisfaccion del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medicos de apoyo, RM N° 527-2011/MINSA. [2252.pdf \(minsa.gob.pe\)](#)
11. Elías, J. and Álvarez, J., 1998. *El tubo de la satisfacción: un sistema de diagnosis para la mejora en los servicios sanitarios*. [online] Available at: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6733880>>.
12. <https://www.gb-advisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-por-que-y-como-puedes-mejorarla/>
13. Seguridad del paciente OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
14. CEREM, <https://www.cerembs.co/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
15. https://www.researchgate.net/publication/338558937_Importancia_de_la_Empatia_en_el_Estado_de_Salud
16. Cancer,Net, American Society of Clinical Oncology (ASCO) 2018 <https://www.cancer.net/es/desplazarse-por-atencion-del-cancer/como-se-trata-el-cancer/quimioterapia>.
17. La administración de quimioterapia ambulatoria. <http://www.incan.salud.gob.mx/interna/medicos/quimioterapia.html#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20de%20quimioterapia%20es,de%20quimioterapia%20para%20su%20atenci%C3%B3n>
18. Diccionario médico. <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/paciente-oncologico>.
19. Suarez, L. y otros (2018) Revista médica electrónica. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colon 2015.2016” Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba.

cielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008

20. Maggi Vera, (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia padiatrica Hospital General de Milagro. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MHSS-113.pdf>
21. Rodríguez y Muñoz (2017 Revista de Enfermería Actual; 32(1),6 “Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid”
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>
22. Sepúlveda -Sánchez JM y colaboradores (2019) “Herramienta de medición de la satisfacción de pacientes oncológicos en tratamiento con quimioterapia en régimen ambulatorio SAMBO-14” Psicooncología, España.
<https://revistas.ucm.es/index.php/PSIC/article/download/65595/4564456551945/>
23. Hernández A, Rojas C, Prado F (2019) Artículo “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados”
[.https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/](https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/)
24. Horizonte médico, Artículo Científico “Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018”. **Horiz. Med. vol.19 no.2 Lima abr./jun. 2019**
<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n2.07>
25. Sinche, A. (2019) tesis “Gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el centro de salud Laderas de Chillón”. Puente Piedra, 2019, Repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42583

26. Mamani. E (2018) tesis "Satisfacción de usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna, 2018".
[Repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26530](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26530)
27. Viviano Grande (2017), Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la unidad de oncología del Hospital Militar Central Lima. <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS>.
28. Hernández SR. Metodología de la Investigación. 6ta Ed. México: Mc Graw Hill; 2018
29. Tamayo y Tamayo, M. Metodología formal de la investigación científica Editorial LIMUSA, SA. México DF. 1995.
30. Hernández Sampieri , R. Metodología de la investigación. 6ta. Edición. Editorial Mc.Graw Hill. Educación. 2014
31. Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40
32. http://www.ugr.es/~emiliobl/Emilio_Berrocal_de_Luna/Asignaturas_files/E%CC%81tica%20de%20la%20Inv%20Educativa.pdf

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

TITULO: Satisfacción del usuario en el servicio de Quimioterapia ambulatoria del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao-2021

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	VALOR FINAL
Variable única. Satisfacción del usuario	Satisfacción es una valoración particular con respecto del servicio obtenido, en donde el usuario manifiesta opinión de conformidad ante su necesidad o servicio solicitado. Es	Satisfacción del usuario es la apreciación de la calidad de atención, el cual es medido mediante el cuestionario SERVQUAL, que consta de 22 preguntas sobre expectativas y percepciones, teniendo la escala del 1 a 7, en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, según opinión del usuario.	Fiabilidad:	Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05 <ul style="list-style-type: none"> • Atención sin diferencia alguna en relación a otras personas • Atención en orden y respetando el orden de llegada • Atención según el horario publicado en el establecimiento de salud • Mecanismos para presentar queja o reclamo • La farmacia cuenta con medicamentos que receto el médico. 	Para todos los indicadores formulados se aplicará la escala ordinal.	120-154 Bueno 100-119 Regular < 100 Malo

<p>decir que la satisfacción es la consecuencia de la culminación de un servicio hacia la persona dado que la satisfacción se evidencia como aceptación, por tanto, un oportuno servicio respalda la satisfacción.</p> <p>Martin, R (2009)</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Capacidad de respuesta:</p> <p>Preguntas del 06 al 09</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención rápida en el área de farmacia • Atención rápida en el área de quimioterapia. • El tiempo en el consultorio • Capacidad de solución de problema o dificultad.
	<p>Seguridad</p>	<p>Seguridad:</p> <p>Preguntas del 10 al 13</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto de privacidad durante su atención en el consultorio. • Examen clínico completo y minucioso • Tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas • El profesional que lo atendió le inspiró confianza.

			Empatía	<p>Empatía: Preguntas del 14 al 18</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato con cordialidad, respeto y paciencia del personal médico. • Trato con amabilidad, respeto y paciencia del personal de farmacia. • Trato con amabilidad respeto y paciencia del personal de quimioterapia. • Explicación que brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención. 		
			Aspectos tangibles	<p>Aspectos tangibles: Preguntas del 19 al 22</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar al paciente. • La limpieza del servicio y la sala de espera. • El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes. • El consultorio fue atendido con equipos, disponibles y los materiales necesarios para su atención. 		

ANEXO B. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD- MODELO SERVQUAL

UNIVERSIDAD PRIVADA NORVERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA ONCOLÓGICA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la atención en el servicio de quimioterapia ambulatoria de este establecimiento de salud, el presente cuestionario, tiene como finalidad identificar la satisfacción del usuario en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital Nacional Alberto sabogal Sologuren EsSalud callao-2021, su aporte será relevante por ello se le pide responda con total veracidad, la información obtenida es de manera reservado y anónima. Agradeciendo su participación.

Fecha:

1. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Condición del encuestado Usuario (), Acompañante()
2. Edad:
3. Sexo: masculino () femenino ()
4. Grado de Instrucción: primaria () secundaria () Superior ()
5. Tipo de usuario: nuevo () continuador ()
6. Servicio donde fue atendido:
7. Personal que realizo la atención: medico () enfermera () personal técnico ()

Instrucciones:

Coloque un aspa “x” en el cuadrante según corresponda su percepción:

Nº	PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo (1)	Muy de acuerdo (2)	De acuerdo (3)	Indiferente (4)	En desacuerdo (5)	Muy en desacuerdo (6)	Totalmente en desacuerdo (7)
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?							
5	¿La farmacia conto con medicamentos que receto el medico?							
6	¿La atención Enel área de farmacia fue rápida?							
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	¿El tiempo que usted consulto fue rápido?							
9	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El medico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							

13	¿El medico u otro profesional que lo atendió le inspiro confianza?							
14	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	¿Los carteles letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?							
22	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo C. CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está solicitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y saber cada uno de los siguientes apartados.

Título del estudio de investigación “Satisfacción del usuario en el servicio de quimioterapia ambulatoria, HNASS, 2021”

Investigadora:

Maribel Suarez Jurado.

Finalidad del estudio: precisar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de quimioterapia ambulatoria en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud Callao-2021.

Utilidad: Tiene la oportunidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su ámbito personal.

Inconvenientes y riesgos: Nada, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Confidencialidad: el dato que usted proporcione sera protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Participación voluntaria: su cooperación en este estudio es completamente espontaneo y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, que he tenido el tiempo y la oportunidad de hacer preguntas que han sido respondidas satisfactoriamente, que no me he sentido obligado ni influenciado indebidamente para participar o seguir participando en el estudio.

Callao.... de.... del 2021

Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

Firma del participante